爱患者，她有股韧劲儿

本报记者 尚慧彬

为了不让第一次看病的患者走弯路，她宁愿说得口干舌燥、一遍遍重复一些话；为了在最短的时间里稳住患者的心，她总是争分夺秒地学习，容不得自己对任何问题解释不清楚……在河南省人民医院，护士刘乐佳就这样用丰富多彩的角色，诠释了对待患者什么叫韧劲儿。

一位患者从诊室走出来，刘乐佳迎上去，关切地询问有没有医保，详细地解释如何办理转诊手续。看到患者对这些一无所知，刘乐佳拿出纸和笔，把转诊时带什么证件、到什么地方、找什么部门用箭头交代清楚，并带着患者去办理住院手续。

一路上，刘乐佳不停地向患者介绍着：这儿是超声室，那儿是心电图室；办个饭卡就可以买饭，就不用出医院门儿了；交过住院费，身上别放太多钱，人多省得丢了……

从住院部出来回门诊的路上，刘乐佳碰到两个年纪非常大的老人颤巍巍地从医院大门走进来，一位 86 岁、一位 84 岁，说要来眼科打激光，正不知道到哪儿去。刘乐佳就大声跟耳背的老人交流着，耐心地向他们要来身份证办理医卡通，带着老人走到眼科诊室。

由于到了下班时间，刘乐佳又帮他们约了次日的号，并将他们送到医院大门口，给老人写下自己的电话号码。刘乐佳说，其实刚才她跑到医生诊室，请求医生晚下会儿班给老人看看病，那么大年纪太不容易了，可是医生没有时间，因为前边还有患者在等。“我要跟护士长建议一下，对这种老人要有优先诊治政策，他们行动不便，是我们应该多关心的对象。”

对于刘乐佳来说，这是她工作中再也普通不过的一个上午。她的新岗位是河南省人民医院为“门诊—住院一体化”工作而新设立的，具体职责是在门诊协助需要帮助的患者办理入院手续，把患者送到要去的地方交给科室护士。

“这么大的医院，别说头一回来的患者，就是这周围的人也不会知道具体手续该怎么办。”刘乐佳说，“这就是个良心活儿，同样是送一个患者，看你是什么态度了。你一句话不说送过去也成，你热情点儿多为患者考虑些也成。”

刘乐佳刚来医院时，她每天回去都偷偷地哭，连最简单的换药都不敢去。她怕患者问的问题自己不懂，解答不了，无法赢得患者的信任。于是，她把下班后的时间都用于学习相关的知识，很快就能游刃有余。

后来，刘乐佳被派到新成立的“门诊—住院一体化”小组，这对她又是新的挑战。各种医保政策、规章制度、检查注意事项，她需要短时间内全学会。她像海绵一样挤出每一分钟来吸收知识，遇到不懂的就瞅准医生不忙时去问去学，并记到随身带的小本子上。

在河南省人民医院，外地患者不少，有的人应该空腹做检查却吃了饭，有的人提前预约了却到了医生快下班时才来。这样就要住旅馆，经济上有损失，也耽误了病情。刘乐佳就主动帮患者给检查单分类，哪些需要先去预约，哪些需要禁食禁水等等，让患者尽快确诊。

“要帮助更多的人。”说起自己的工作，刘乐佳有很多心得。

一次，刘乐佳在门诊上碰到一个表情痛苦的聋哑人，这个人站在熙熙攘攘的门诊大厅快急哭了。从这里经过的刘乐佳赶紧拿出笔和本儿，走到他身边安慰起来，用文字了解他哪里不舒服，然后帮他办卡挂号，让他等候叫号。离开后，刘乐佳又想到他不一定能听到叫号，又返回来安排一个实习生帮他听着叫号。

这位患者看着去而复返的刘乐佳，忽然深深地鞠了一躬，刘乐佳的眼泪一下子就掉了下来。“虽然在工作中经常会遇到不理解的患者，但是这个鞠躬让我觉得所受的委屈都值了。”刘乐佳说。

■ 人物

今天，谁令你动容

□王丹丹

一年有 365 天，每一天我们都有可能遇到令自己久久不能忘怀的人和事。今天，谁令你动容？而你，又把感动给了谁？

今天，是我从郑州进修回来的第一天。这一天，我接待了一位身患癌症的患者。我轻声细语地问：“请问您以前在我们这儿住过院吗？”她笑着说：“住过，住过，自己都忘了是第几次入院了。”这样的话我不是第一次听到。每次听到这样的话，我的心里总是酸酸的。我经常能在入院的患者中看到旧面孔，是悲还是喜？我自己也分不清了，悲的是她(他)又入院了，喜的是她(他)还活着。

今天做晨护的时候，我问患者顾阿姨，和她同一个村子的那位刘阿姨身体如何了。顾阿姨很平静地说：“哦，她上次出院后没多久就走了。”我当时就愣住了，手里抱着被子不知道是继续铺床还是收走。顾阿姨和刘阿姨都是我们科的癌症患者，每次化疗她俩的床总是挨着的。这次见顾阿姨只有一个人住院，我随口一问，没想到，听到的是这样的结果。顾阿姨见我难过反而安慰我，说生老病死是自然规律，不必强求。我看着顾阿姨说：“您还年轻，您要坚强！”她笑了，一边笑一边道谢。那一刻，一股暖流流过我的心田。

今天下午，一位患者点名让我给她做静脉穿刺。她的血管早已被化疗破坏得惨不忍睹。我看不到血管，能看到的，都是一块块乌黑的斑块。我蹲下来，沉住气，拿着碘伏、棉签，一点一点地找着血管。这位患者早就知道这针不好扎，便安慰我不要紧张不要着急。有了患者的配合和支持，我自信地将针刺进血管内，幸运的是，一针见血。这位患者对我不停地道谢，表扬我技术好。我感慨万千：没有患者的配合和支持，我哪儿来的自信？

每一天，都有让我感动的人和事。

(作者供职于偃师市人民医院)

■ 感悟

本版图片均为资料图片

做好护理工作　这些能力缺一不可

□孙爱萍　王本祥

护理工作虽然看似简单，发放药品、输液、打针和换床单，但是如何做好护理工作，仍是大家探讨的课题。护理工作是集知识、技术、服务于一体的多门学科的综合表现，怎样做好护理工作，要看护士如何将知识与实际操作有机结合起来，从而发挥科学护理的履带作用。实践告诉我们，护士要做好护理工作，必须具备三大能力，缺一不可。

一、重视患者病情与体征的变化

严密的病情观察是做好护理工作的首要条件。在复杂的疾病诊断和治疗过程中，护士与患者接触时间长，对患者病情的观察有连续性，患者的身体有任何不适均与生命相连，不容忽视。护士应起透视窗口的作用，要见微知著。

护士是“医生的耳目，患者的卫士”，要注意患者病情与体征的变化。护士不仅要当好医生诊断疾病时的助手和参谋，也要为千变万化的诊断治疗提供可靠的线索和依据，更要真正架起医患之间的健康桥梁，从而最大限度地发挥护理工作的重要性。

二、技术过硬，做到“准、快、巧”

对于护理工作，每位护士都能胜任基本技术操作，但要做好护理工作，还必须具备过硬的技术。笔者用“准、快、巧”3 个字来体现技术过硬。

“准”：即准确无误，如静脉注射时“一针准”，要从患者或患儿家属的面部看到轻松的表情。

“快”：即简捷快速。抢救急危重症患者时，需要用到吸氧、吸痰或心内注射等技术操作，护士必须达到快而不慌、忙而不乱的标准，在最短的时间内取得最佳的效果，要从患者家属的眼睛里看到信任与佩服的目光。

“巧”：运用巧妙的手法，减少患者的痛苦，如各种注射时，根据患者的年龄、皮肤个体差异，采取不同进针手法，降低疼痛，要从患者脸上看到赞扬的表情。

总之，护理工作的每项操作技术都离不开“准、快、巧”3 个字。做护士的，要想自己的技术达到炉火纯青的地步，就必须刻苦学习，加强练习，迅速提高个人悟性。许多疾病的处理都与时间息息相关，时间就是生命，如急性中毒病人，护士若能在短时间内，用“准、快、巧”的操作技术实施抢救，将为患者赢得治疗时间。

三、要有责任心和爱心

护士做护理工作时，不仅要有责任心，还要有爱心，将患者视为亲人。患者的痛苦与护理息息相关。如长期卧床的危重症患者，护士要给予一系列护理措施：定期皮肤护理、口腔护理等，不能让其有并发症发生。这项工作需要护士从思想上、感情上真正接近患者、服务患者。对病情不那么严重的患者也不能疏于护理，护士要随时掌握他们的疾病信息，做好护理工作，促使他们早日康复出院。

综上所述，护士只有在不断学习的基础上，提高个人的知识水平，不断完善自我，端正思想作风，提高随机应变的能力，才能做到在任何错综复杂的情况下，都能头脑清醒、观察病情细心、操作技术过硬、富有爱心与责任心地做好护理工作。

■ 管理

护理风险管理：防患于未然

□张凤霞

案例

一家医院有这样一个临床护理案例：

一位 73 岁的老人，单眼失明，因患冠心病入院，住进重症监护病房。患者神志清醒，卧病在床，反应迟钝。一天夜间，该患者越过护栏坠床，造成股骨颈骨折，从而发生了医患纠纷。

这家医院针对这位患者的护理安全管理，责任护士给出的评估是中度风险，患者的病床旁无警示标志，护士没有采取任何防范措施。据了解，该院对高度风险的患者才进行警示及采取相应的护理措施。

医学分析

从以上内容中，我们可以看出，患者年老、失明、病重、反应迟钝，使用住院患者跌倒(坠床)评估表评估，患者有跌倒(坠床)高度风险，属于护理风险管理的重点患者。

针对此类患者的安全管理一旦跟不上，很有可能引发严重的护理不良事件，甚至像上面那样的医患纠纷。护士首先需要给这样的患者做一下护理评估，评估患者有无坠床和跌倒的风险？如果有，是高度风险还是中度风险，或是低度风险？同时，与之相对应的是，针对这名患者的风险等级，我们应该采取什么样的防范措施？

在患者安全管理中，护士首先要熟知风险标准如何分类，才能确定是高度、中度或低度的护理风险。否则，即使知道患者有安全隐患，护士也难以对患者有针对性地进行管理。评估之后，护士要有相应的防范措施。被评估为低度或中度风险的患者，护士就可以放心、放手不管了吗？答案显然是否定的。作为患者的责任护士，有责任保证患者在住院期间的身心安全，不然出了问题，责任护士难辞其咎。

结合这位老年患者的情况，护士应该采取的措施有：1.在患者床头悬挂醒目的“跌倒”警示标志，引起患者身边人的足够重视。2.将传呼器固定在患者触手可及的位置（护士手把手地让患者摸到并教会患者使用），告知患者如有需要务必按传呼器。3.上床栏给予保护。4.将患者的日用品如餐巾纸之类等放在方便取的地方。5.加强与患者及家属沟通，及时了解患者的需要和习惯，强化患方的安全防范意识。6.告知患者床上便器使用的重要性，及时、正确地提供使用方法。7.观察和了解患者，及时为患者提供一切服务，通过优质护理，解除老人饮食、床上排便等顾虑，消除患者安全隐患。8.患者入院前，让患者签订预防跌倒告知单。

进一步分析，这家医院的护理管理层面有没有问题？肯定有，这位老年患者的护理评估是由一位低年资护士评估的，护士长是否审阅过评估结果？对此类高危患者的护理安全，大家引起足够重视了吗？护士长是否作为重点进行管理？护理部制订的评估表有无问题？

护理管理者要灵活运用各种方式，进一步强化临床护士的风险意识；针对临床已经发生的护理不良事件进行安全教育，并做好善后处理。护理管理者要让大家时刻保持高度警惕，将“安全”两个字牢记心头，防患于未然，以自己的细心、耐心和责任心，为患者筑起一道安全屏障，确保患者的安全。

(作者供职于驻马店市第四人民医院)

■ 小发明

神奇的“小水枕”

□吕林利　华银玲

在术后的护理工作中，有些患者会出现枕后血肿，受损严重时会出现“枕秃”等并发症。根据临床实践，我们将透析袋(内置灭菌水)制成枕头，收到良好的效果。我们称之为神奇的“小水枕”。

一、制作方法

透析袋一个，除去各种附件，内装无菌水 500~1500 毫升。另外，再加入 5 毫升左右的无菌带色溶液（络合碘、高锰酸钾等）。将装入液体的透析袋密闭备用。每周更换一次液体，患者用后要清洁、消毒。

二、用途

保护皮肤　患者术中、术后由于麻醉未醒、呼吸机插管，局部皮肤长时间受压，极易受损。患者应用“小水枕”后，由于透析袋柔软舒适，且内部液体具有流动性，可缓解局部受压，也可起到局部按摩作用。

降温　发热是患者术后常见的症状，临床上常用冰袋冷敷，存在冻伤的安全隐患；患者应用冷藏“小水枕”，枕后大面积受冷，能加速降温。小儿高热时，透析袋内可加入 300~500 毫升液体，做成“小水毯”，冷藏后平铺于小儿身体下面起到降温作用。

舒适　患者术后受管路、仪器的约束，活动不方便，易烦躁，“小水枕”质地柔软，令患者感到舒适。

经济实用　“小水枕”制作成本低，可减少患者的医疗费用，降低科室的经济成本，且使用方便。

减少护理工作量　术后麻醉未醒常规护理需要两小时改变患者头部体位一次，护士操作时必须认真、细心，以免出现脱管、震荡、磕碰等危险。应用“小水枕”后，护士每小时只需要轻轻抖动“小水枕”，就能起到相应的作用。

在护理实践中，我们应用“小水枕”后，未出现一例术后皮肤受损并发症，患者舒适度增加，护理工作量减少。“小水枕”制作简单，经济实用，值得推广。

神奇的“小水枕”可应用于小儿科、神经内外科、血液科等临床科室。

(作者供职于南阳市中心医院)

我看见了你的眼睛

我是一名护士。在临床工作的时间越久，与患者接触的时间越长，我越觉得自己的知识太匮乏了，越来越觉得护士的工作不仅仅是打针、发药，更重要的是要富有人文情怀和运用自己所学的医学知识去帮助患者减轻痛苦。我喜欢在临床工作，喜欢倾听患者的声音，去理解他们的痛苦，去帮助他们减轻痛苦，把对他们的关爱渗透到护理工作的细节中。但是我所做的只是站在一个医务人员的角度去理解他们的痛苦，从而去帮助他们。我从来没有体验到作为患者或者病患家属的痛苦，直到有一天妈妈的生病使我深切地理解了患者及病患家属内心的渴望，也使我明白了，医务人员对患者的帮助不仅仅是在治疗上，更多的是在心理关怀上。如果医务人员能多站在患者及病患家属的角度考虑问题，给予他们更多的关心和爱心，医患关系会更和谐。

去年 7 月，我的妈妈因患小细胞肺癌住院了。于是，在接下来的日日夜夜里，我扮演着双重角色，上班时我是一个照顾患者的医务人员，下了班在肿瘤医院我是一个患者家属，正是这个转变让我对我自己所从事的这个职业有了更深刻的体会。亲人被疾病折磨着，家属也很无助。在陪妈妈化疗时，我第一次真真切切地感受到，医务人员的爱心、耐心、细心和真心，不管对于患者还是患者家属来说是多么让人欣慰。妈妈经常跟我说，某某护士某某医生态度真好，出院时一定要给他们写封表扬信。由此我深刻体会到，在患者内心深处，他们是多么渴望得到医务人员的关心、尊重、理解、细心。很多时候，哪怕医生、护士多和患者说一句话，给一个眼神和一个微笑，患者都能得到莫大的安慰。我的双重角色身份让我对自己的职业有了更深刻的体会，从那以后，我更深刻地理解了患者的痛苦，更理解了每一位患者心中强烈的渴望，更加为患者着想，想他们之所想，急他们之所急，真正在平凡的护理工作岗位中践行着“视患者如亲人”的理念，用更深的亲情、更多的爱心、更大的耐心去为患者服务。

今天值班时，我发现一个老年患者表情异常痛苦，一问，原来是好几天没大便了，用开塞露也不管用。我突然想到一个原始的方法。我回到治疗室戴上手套，嘱咐她深呼吸、放松，我用手替她抠出了很多硬硬的像小石头似的颗粒状的大便。老太太紧紧地握着我的手说：“姑娘，辛苦了，奶奶来住院给你们添麻烦了。虽然你们都戴着口罩，我看不见你们的面容，但是我看见了你的眼睛，我会永远记住你这双清澈的眼睛。姑娘，回家后好好休息，你们也要注意身体。”我看着这位奶奶，她虚弱地躺在床上，可是却给了我这样的关怀。那一刻，我有说不出的感动，我感动于一份来自患者的关怀，一份如此和谐的护患关系。冰心说过：“爱在左，同情在右，走在生命的两旁，随时播种，随时开花。将这一径长途，点缀得鲜花弥漫，使穿枝拂叶的行人，踏着荆棘，不觉得痛苦；有泪可落，却不是悲凉。”我觉得这是和谐护患关系最佳的写照，也是对护士情怀最好的诠释。

(梁小芹)

河南省医学科学普及学会生殖健康专业委员会成立大会的通知

2014 中国(郑州)生殖健康高峰论坛

一、组织机构

主办单位：河南日报报业集团
医药卫生报社
河南省医学科学普及学会

承办单位：河南省妇幼保健院(郑州大学第三附属医院)

二、时间地点

会议时间：2014 年 5 月 22 日(星期四)报到，5 月 23 日(星期五)全天会议

会议地点：中原国际博览中心(河南省郑州市郑汴路 96 号)

住宿酒店：郑州天基宾馆(郑州市东明路北 6 号)

三、参会人员

全省各级生殖研究中心（研究所）、生殖健康专科医院、不孕不育专科医院等单位相关负责人、医师。

全省各级医院妇产科、泌尿科、中西医不孕不育科、男科、围保科等相关负责人、医师。

全省各级计划生育技术服务站、卫生院相关负责人、医师。

四、主要内容

(一)成立河南省医学科学普及学会生殖健康专业委员会，选举产生第一届主任委员、副主任委员、常委和委员。

(二)专家讲座。联合河南省妇幼保健院(郑州大学第三附属医院)**召开“第六届生殖内分泌及不孕不育诊治新进展”论坛**，就生殖医学的最新进展、人类辅助生殖技术的进展、反复流产与不育、中医治疗不孕不育等、男性生殖健康诊疗技术等议题进行学术交流、探讨。

(三)参会的代表均可获得**国家级Ⅰ类医学继续教育学分 10 分**，优秀论文可优先在《实用诊疗》杂志上发表。

五、有关要求

参会单位或代表请于 5 月 8 日前将“参会回执单”用传真或者通过电子邮件发送至组委会（详见医药卫生网 www.yywsb.com 首页置顶公告栏）。回执表及推荐表在医药卫生网：www.yywsb.com 下载。

六、联系方式

联系人：张永霞　袁益健
电　话(传真)：(0371)65972750
邮　箱：szjk2014@163.com
地　址：郑州市纬五路 47 号院 2 号楼医药卫生报社
邮　编：450003

第三届医院药事管理高峰论坛

评选表彰河南省“十佳药师”和“十佳药房”

一、组织机构

主办单位：医药卫生报社
河南省医学科学普及学会

承办单位：河南省人民医院

二、时间地点

会议时间：2014 年 5 月 22 日(星期四)报到，5 月 23 日(星期五)全天会议

会议(住宿)地点：郑州德亿大酒店(郑州市金水路东段 267 号)

三、主要内容

(一)专家讲座。围绕新版国家基本药物目录实施及相关政策，新农合政策、医保政策解读，基本药物制度落实，药师参与临床合理用药，医院药学科研与学科发展，医院药事管理新思路，药师的地位不可替代等热点话题进行交流。

(二)评选表彰。评选表彰首届河南省“十佳药师”和“十佳药房”等先进个人和单位。

注：请参会单位于 2014 年 5 月 8 日前将“参会回执单”用传真或者通过电子邮件发送至组委会(详见医药卫生网：www.yywsb.com 首页置顶公告栏)。

联系人：邵　倩　沈　琪
电话(传真)：(0371)86130137
65589053
邮箱：ysglgflt2013@163.com
地址：郑州市纬五路 47 号院 2 号楼医药卫生报社
邮编：450003